

**PROCESSI VERBALI DELLE RIUNIONI
DEL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

DELIBERAZIONE N. 16 del 8 aprile 2019

OGGETTO N. 3	Definizione della controversia XXXXX contro WindTre SpA
---------------------	---

Pres.

Ass.

Presidente: Marco Mazzoni

X

Membro: Maria Mazzoli

X

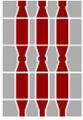
Membro: Stefania Severi

X

Presidente: Marco Mazzoni

Estensore: Beatrice Cairoli

Il Verbalizzante: Monica Cappelli



Definizione della controversia XXXXXX contro WindTre SpA

(GU14 N. XX/18)

IL CORECOM DELLA REGIONE UMBRIA

nella riunione del 8 aprile 2019,

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481 “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*”;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249 “*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle Telecomunicazioni e radiotelevisivo*” e, in particolare, l’art. 1, comma 6, lett. a), n. 14 e il comma 13 dello stesso art. 1;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”;

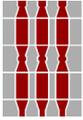
VISTE la legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3 recante “*Norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni*” e la legge regionale 29 dicembre 2014, n. 28, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.). Ulteriori modificazioni alla legge regionale 11 gennaio 2000 n.3*”;

VISTA la deliberazione del Co.Re.Com. Dell’Umbria n. 7 dell’11 giugno 2015, concernente l’approvazione del “*Regolamento interno e codice etico del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)*”, di cui all’articolo 9 della l.r. n. 28/2015;

VISTO l’Accordo Quadro del 28 novembre 2017 tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, di seguito denominato Accordo Quadro 2018, conforme al testo approvato dall’Autorità con delibera n. 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all’articolo 3 dell’Accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria, in vigore dal 1 gennaio 2018;

VISTA la Delibera dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/CONS e successive modificazioni e integrazioni recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”(di seguito Regolamento);



Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

VISTA la Delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n.276/13/CONS recante “*Approvazione delle linee guida relative all'attribuzione delle deleghe ai Co.Re.Com in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la Delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 179/03/CSP recante “*Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'art. 1, comma 6, lettera b), numero 2, della L. 31 luglio 1997, n. 249*”;

VISTA la Delibera n. 73/11/CONS recante “*Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori ed individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g) della legge 14 novembre 1995 n. 481*” (di seguito Regolamento Indennizzi);

VISTE l'istanza e la documentazione alla medesima allegata del 11 luglio 2018 (prot. n. XXX/2018) con cui la Sig.ra XXXXX, residente in XXXXX, ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni dell'Umbria (di seguito CORECOM) per la definizione della controversia in essere con l'operatore WindTre SpA;

VISTI gli atti del procedimento inerente l'espletato tentativo obbligatorio di conciliazione;

VISTI gli atti del presente procedimento;

VISTA la relazione del responsabile del procedimento;

VISTA la proposta del Dirigente;

UDITA la relazione del Consigliere Delegato;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

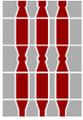
L'istante, in relazione alle utenze “private” XXXXX e XXXXX, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

a) a fronte di addebiti di cui non era chiara la motivazione, non essendo mai stata inviata idonea documentazione, in data 9 maggio 2017 inviava formale reclamo per contestare le somme fatturate, non riconosciute;

b) il reclamo è stato ricevuto dall'operatore il 15 maggio successivo e non è mai stato riscontrato.

In base a tali premesse, l'istante chiede :

l) trasmissione delle fatture e della documentazione contrattuale;



Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

II) indennizzo per mancato riscontro al reclamo;

III) spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore nei propri scritti difensivi, rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- 1) la richiesta riferita alla legittimità degli addebiti è generica;
- 2) ove la contestazione si riferisca al traffico extra soglia, la fatturazione si è mantenuta nei limiti delle soglie impostate;
- 3) l'istante, comunque, avrebbe potuto, in ogni momento, monitorare gli addebiti tramite gli strumenti che il gestore mette a disposizione dell'utenza gratuitamente (consultando l'Area Clienti o contattando il numero 4077);
in relazione ai "Contenuti Portale 3", gli stessi sono attivabili solo dall'utente mediante numerosi passaggi, tutti volontari;
- 4) il reclamo è stato riscontrato mediante sms in data 7 giugno 2017.

Sulla base di tali premesse l'operatore chiede il rigetto della domanda.

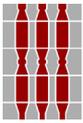
In replica alle deduzioni avversarie, l'istante rinuncia alla domanda relativa alla trasmissione della documentazione contabile e contrattuale, essendo cessata la materia del contendere in punto; evidenzia poi che la risposta al reclamo, asseritamente trasmessa tramite sms, non è mai stata ricevuta; peraltro, a conferma di ciò, dalla stessa documentazione depositata dal gestore, è riportata la dizione "non visionata dal cliente". Comunque, il testo del messaggio non soddisfa i requisiti di cui all'articolo 8, comma 4 della delibera Agcom n. 179/03/CSP.

3. Risultanze istruttorie e motivi della decisione.

In via preliminare, su espressa richiesta dell'istante, va dichiarata cessata la materia del contendere in ordine alle richieste *sub* I).

Passando al merito, la richiesta di indennizzo per mancato riscontro al reclamo merita accoglimento per le seguenti motivazioni.

A fronte della contestazione del 9 maggio 2017, l'operatore non ha fornito la prova di aver dato risposta al proprio cliente. Quest'ultimo, infatti, afferma di non aver mai ricevuto alcun sms da parte del gestore il quale, dal canto suo, ha solamente depositato una schermata del proprio gestionale, documento di provenienza unilaterale, che, in quanto tale, non solo non prova la recezione del messaggio da parte dell'istante, ma, al contrario, riporta



Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

l'annotazione in rosso "non visionata dal cliente".

In base a quanto precede, l'istante ha diritto all'indennizzo di cui all'articolo 11 del Regolamento indennizzi, calcolato dalla data del 29 giugno 2017 (15 maggio 2017 + 45 gg.) al giorno 9 novembre 2017, data a partire dalla quale risultano cessate entrambe le utenze dedotte in controversia, come risulta dalle schermate prodotte dal gestore unitamente alle proprie memorie, per un totale di 133 euro (1 euro/die X 133 gg.).

Poiché le somme riconosciute da questa Autorità devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e, quindi, devono tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura di risoluzione della controversia, le somme come sopra determinate devono essere maggiorate dell'importo corrispondente agli interessi legali, da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

Infine, alla luce del combinato disposto dell'articolo 19, comma 6 del Regolamento e del disposto del paragrafo 111.5.4 delle Linee Guida, tenuto conto del fatto che l'operatore, in occasione dell'udienza di discussione tenutasi in data 20 novembre 2018, aveva avanzato un'offerta conciliativa assolutamente congrua, sussistono giusti motivi per compensare le spese di procedura tra le parti.

Udita la relazione,

DELIBERA

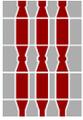
in accoglimento dell'istanza presentata dalla Sig.ra XXXXXX, residente in XXXXX, per i motivi sopra indicati,

A) l'operatore WindTre SpA in persona del legale rappresentante pro-tempore, è tenuto a:
- versare all'istante la somma di euro 133,00 (centotrentatrè), a titolo di indennizzo ai sensi dell'articolo 11 del Regolamento indennizzi, maggiorata della misura corrispondente all'importo degli interessi legali, calcolati a decorrere dalla data di presentazione della domanda sino al saldo.

Spese di procedura compensate.

E' fatta salva la facoltà per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art 19 comma 5 del Regolamento.

L'operatore sopraindicato è tenuto ad effettuare i suddetti pagamenti e a comunicare a questo CO.RE.COM l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di sessanta giorni dalla notifica della medesima.



Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

Il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del D.Lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro sessanta giorni dalla notifica dello medesimo.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti *web* del CO.RE.COM e dell'Autorità (www.agcom.it).

IL PRESIDENTE

IL RELATORE

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente

(Avv. Rosalba Iannucci)